


Universidad Abierta Interamericana

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES HUMANAS

# Burnout y Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del peaje en cabina y en el centro de atención remota de Autopista del Oeste.

Tesista: Ayala, Jimena

Número de Legajo: B00040604-P1

Título por obtener: Lic. En Psicología.

Tutor: Florencia Ferrero

Co tutor: Rocio Gruppi

Mail de contacto: jimenasnayala@gmail.com

Febrero, 2025

# Índice

**Resumen** ..... 3
**Introducción** ..... 5
**Metodología de la investigación** ..... 11
**Diseño** ..... 11
**Participantes** ..... 11
**Instrumentos** ..... 11
**Procedimiento** ..... 13
**Consideraciones éticas de la investigación** ..... 13
**Análisis de Datos** ..... 14
**Resultados** ..... 14
**Análisis descriptivo de las variables** ..... 14
**Conclusión y discusión** ..... 2
Referencias bibliográficas ..... 7
Anexos ..... 10

## Resumen

El síndrome de Burnout, caracterizado por agotamiento físico, emocional y cognitivo debido al estrés crónico laboral, puede afectar adversamente la salud y el bienestar de los empleados (Quintero-Febles et al., 2020). Por lo tanto, es fundamental comprender que estilo de afrontamiento utilizan ante este problema con el fin de mejorar las condiciones laborales y promover el bienestar de los trabajadores del peaje. El presente estudio tuvo como objetivo analizar el fenómeno del Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del peaje, específicamente en aquellos que desempeñan labores tanto en las cabinas de peaje como en el centro de atención remota de Autopista del Oeste. El diseño fue cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. A los participantes se les administraron 3 instrumentos: Cuestionario sociodemográfico, Inventario de Burnout de Maslach [MBI] (Maslach et al., 1986; adaptación Argentina: Gilla et al., 2019) e Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A] (Moos, 1993; adaptación argentina: Mikulic y Crespi, 2008. Los resultados mostraron que el 56.7% de los trabajadores experimentaron niveles altos de Agotamiento Emocional, mientras que el 43.3% presentó altos niveles de Despersonalización. En términos de Realización Personal, el 96.7% reportó niveles bajos, reflejando un impacto significativo en la percepción de autoeficacia. Se evidenció que el turno tarde, caracterizado por la mayor agresividad y demandas de los usuarios, está asociado con un aumento en el Burnout, específicamente en Agotamiento Emocional y Despersonalización. Por otro lado, se encontró una relación positiva entre la antigüedad laboral y el uso de estrategias de Reevaluación Positiva, mientras que la edad se asoció negativamente con el nivel de Burnout, indicando que los trabajadores de mayor edad reportan menor agotamiento emocional.



**Palabras Clave:** Burnout - Estrategias de Afrontamiento- Trabajadores de peaje.

## Abstract

Burnout Syndrome, characterized by physical, emotional, and cognitive exhaustion due to chronic work-related stress, can adversely affect employees' health and well-being (Quintero-Febles et al., 2020). Therefore, understanding the coping styles employed to address this issue is essential to improving workplace conditions and promoting the well-being of toll workers. This study aimed to analyze the phenomenon of Burnout and Coping Strategies among toll workers, specifically those working in toll booths and the remote service center of Autopista del Oeste. The study employed a quantitative, non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. Participants completed three instruments: a sociodemographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory [MBI] (Maslach et al., 1986; Argentinian adaptation: Gilla et al., 2019), and the Coping Responses Inventory for Adults [CRI-A] (Moos, 1993; Argentinian adaptation: Mikulic & Crespi, 2008). Results indicated that toll booth workers exhibited higher levels of Burnout, particularly Emotional Exhaustion and Depersonalization, compared to remote service center workers. Additionally, the evening shift, characterized by increased user aggression and demand, was associated with higher Burnout levels. The findings also showed that older age and longer job tenure were linked to lower Burnout levels and more frequent use of Positive Reappraisal strategies.



**Keywords:** Burnout - Coping Strategies - Toll Workers

## Introducción

El enfoque propuesto por Lazarus y Folkman (1986, citado en Terradez et al., 2023), marcó un hito significativo en la comprensión del estrés al resaltar su naturaleza como una interacción dinámica entre la persona y la situación. Según los autores, la situación estresante es percibida, evaluada y valorada por el individuo como algo que podría superar los recursos individuales y resultar difícil de enfrentar, incluso poniendo en riesgo el bienestar personal. En este contexto, es crucial distinguir entre el estresor, estrés y la respuesta asociada. El estresor, siendo el estímulo generador, representa la situación o problema que induce estrés. Por otro lado, el estrés constituye la evaluación subjetiva que realiza la persona respecto a dicho estresor. Y finalmente, la respuesta al estrés se manifiesta en la forma en que nos adaptamos y enfrentamos las demandas diarias.

Es importante destacar el término "eustrés" que alude al estrés positivo o beneficioso, mientras que "distrés" se refiere al estrés negativo o perjudicial. El eustrés, por su naturaleza adaptativa y estimulante, promueve el desarrollo personal y el rendimiento óptimo; en contraposición, el distrés provoca un desgaste personal debido a la falta de recursos para hacer frente a las demandas de la tarea (Guirao, 2022).

En contraste con esta visión, el concepto moderno de estrés ha evolucionado hacia una comprensión más detallada y dinámica del fenómeno. Martínez, (2023), lo define como una respuesta biológica no específica y predecible del cuerpo que involucra una serie de cambios fisiológicos, emocionales y cognitivos ante un factor estresante. Este enfoque reconoce el estrés como una condición que facilita la adaptación biológica, según lo identificado por el autor en las diferentes etapas del proceso de estrés: alarma,

resistencia y agotamiento. En la etapa del agotamiento las personas presentan una disminución en el rendimiento laboral en comparación con aquellos sin estrés laboral. Según Mena et al. (2022), nuestro cuerpo y mente se adaptan constantemente a las demandas estresantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, es esencial resaltar que el estrés puede manifestarse en diversos ámbitos de la vida de una persona. Uno de estos ámbitos es el entorno laboral, donde se conoce como estrés laboral. Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (OMS, 2015), el estrés laboral se refiere a las reacciones emocionales y conductuales que experimenta un trabajador cuando las demandas profesionales superan sus capacidades para desempeñarse de manera óptima. En ausencia de un apoyo efectivo, las condiciones de salud mental pueden impactar la confianza y la identidad laboral de una persona, así como en su capacidad para trabajar de manera productiva, las ausencias laborales y la facilidad para mantener o encontrar empleo (Caballero, 2023).

Asimismo, según Grundy et al. (2023), el estrés laboral es una respuesta nociva que ocurre cuando las demandas laborales superan las capacidades y recursos con los que cuenta el trabajador. Además, factores individuales como la personalidad y el estilo de afrontamiento afectan cómo las personas se manejan y reaccionan ante estas demandas laborales. Este fenómeno no solo influye en la percepción y respuesta de los individuos en su entorno laboral, sino que también desempeña un papel importante en cómo se relacionan la calidad de vida laboral, la identidad profesional y la autoevaluación personal (Ordoñez et al., 2023).

Paralelamente, Buitrago-Orjuela et al. (2021) exponen que el estrés laboral es un factor de riesgo que afecta el estado psicológico de las personas, generando respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento ante altas demandas laborales. También se considera un factor de riesgo psicosocial en la gestión del riesgo laboral, ya

que afecta el bienestar y rendimiento de los trabajadores, puede tener impactos sociales y económicos, afectando la salud del trabajador y reduciendo la productividad de las organizaciones.

Como resultado, el estrés puede llevar al desarrollo de enfermedades. Por un lado, el estrés agudo es causado por exposición breve e intensa a agentes dañinos, mientras que el estrés crónico se desarrolla cuando una persona enfrenta agentes estresantes de manera persistente a lo largo del tiempo. En el contexto laboral, este estrés prolongado puede llevar al síndrome de Burnout, que es una respuesta al estrés crónico en el trabajo. Este síndrome se presenta cuando los métodos habituales de afrontamiento de la persona ya no son efectivos. Es importante destacar que el Burnout no se limita a ciertos profesionales, sino que puede afectar a cualquier persona, independientemente de su ocupación, incluyendo tanto a directivos como a amas de casa (Machado y Monsalve, 2022).

Entre otras investigaciones que guardan relación con las variables al objeto de estudio, se destaca la de Quintero-Febles et al. (2020) que de igual modo relacionan el concepto de Burnout como una forma específica del estrés laboral, que se produce cuando se ven superadas las habilidades de afrontamiento. Entre las definiciones de Burnout encontramos una de Maslach y sus colaboradores que señalan que es un síndrome psicológico que se presenta debido a un estrés constante y se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de satisfacción personal. Puede afectar tanto a profesionales que interactúan con el público como a aquellos que no tienen contacto con otras personas, generando sentimientos propios de este síndrome en la persona afectada.

Otra definición hace alusión al Burnout como un proceso gradual de disminución en la motivación y en las capacidades cognitivas, y sus síntomas pueden variar según el entorno laboral en el que se encuentren (González et al., 2023).

Avanzando con nuestro razonamiento, es relevante considerar la forma en que los individuos emplean recursos protectores para prevenir la cronicidad del estrés laboral. Este proceso se conoce como Afrontamiento. Lazarus y Folkman (1986, citado en Rosales Velásquez, 2023) discuten el concepto de Afrontamiento, que engloba diversas estrategias tanto cognitivas como conductuales. Estas estrategias están continuamente cambiando y se centran en manejar diferentes demandas que pueden ser tanto internas como externas, y que exceden los recursos individuales disponibles. Además, las estrategias clásicas de Afrontamiento se dividen en dos enfoques principales: uno que se enfoca en resolver problemas concretos y otro que se centra en manejar las emociones relacionadas con esas demandas.

Continuando con esta línea de pensamiento, cuando las personas experimentan efectos negativos, tanto a nivel psicológico como físico, debido al estrés, buscan regular mediante el uso de Estrategias de Afrontamiento. Esto refiere a la integración de respuestas conductuales y cognitivas que se emplean para hacer frente a situaciones estresantes (Lazarus y Folkman, 2000, citado en Zeballos y Esteves, 2022). Estas Estrategias, se dividen en activas, que buscan cambiar la situación estresante, y pasivas, que buscan controlar la respuesta emocional (González et al., 2023).

Es importante destacar que según Reaño (2022), el uso de estrategias inadecuadas para enfrentar el estrés puede tener consecuencias negativas significativas. Estas incluyen el empeoramiento del estrés crónico, la aparición de problemas emocionales y la afectación de habilidades importantes como la toma de decisiones.

En un estudio comparativo sobre el estrés laboral y la calidad de vida en salud en personal sanitario de primer nivel de atención, se encontraron resultados significativos. La investigación reveló que la salud mental está positivamente relacionada con la Antigüedad Laboral y la edad de los sujetos. Esto sugiere que cuanto más tiempo llevan

trabajando y cuanto mayores son, menos probabilidades tienen de enfrentar problemas de salud mental. Esta tendencia puede explicarse porque con el tiempo, las personas tienden a acumular experiencia en su trabajo, mejorar sus relaciones con los compañeros y desarrollar habilidades para manejar situaciones difíciles (Torres Lavanderos et al., 2024).

Este hallazgo coincide con otra investigación de Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020), en donde el objetivo fue analizar las variables sociodemográficas relacionadas con el síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa del Cusco. Al examinar estas variables, se pudo corroborar que las mujeres presentaron un mayor nivel del síndrome de Burnout en comparación con los varones. Según los autores, esto puede deberse a que el género femenino está asociado a una mayor cantidad de actividades extralaborales, como por ejemplo el cuidado de personas en el hogar.

Considerando lo explicado, la investigación sobre el Burnout en los trabajadores del peaje de Autopista del Oeste adquiere relevancia debido al impacto crucial de la salud mental en el entorno laboral. Estos trabajadores enfrentan desafíos específicos al interactuar con el público y al realizar tareas de atención remota. Comprender el nivel de estrés y Burnout que experimentan, así como los factores que contribuyen a ello, permitirá implementar medidas preventivas e de intervención adecuadas para mejorar su bienestar y desempeño laboral. Además, esta investigación puede servir como base para futuros estudios y políticas destinadas a promover ambientes de trabajo saludables en el sector del peaje de autopista. Pretende comenzar a llenar el vacío de conocimiento respecto al tema, teniendo en cuenta la falta de antecedentes.

Asimismo, la relevancia también radica en la importancia de comprender y abordar los efectos negativos del Burnout en estos empleados, así como en la posibilidad de identificar estrategias de prevención y apoyo para mejorar su bienestar laboral.

Llegados a este punto, la interrogante que se presenta en esta investigación es, ¿Cómo es el nivel de Burnout y cuáles son las Estrategias de Afrontamiento en los trabajadores del peaje de Autopista Oeste que trabajan en cabina y en el centro de atención remota?

Por ende, el objetivo de la presente investigación es comparar y relacionar los niveles de Burnout y Estrategias de afrontamiento en los trabajadores de cabina y el centro de atención remota del peaje de Autopista del Oeste.

Describir los niveles de Burnout en los trabajadores de cabina y del centro de atención remota de Autopista del Oeste.

Describir las Estrategias de Afrontamiento en los trabajadores de cabina y del centro de atención remota de Autopista del Oeste.

Indagar y comparar si existen diferencias en las Estrategias de Afrontamiento y el Burnout en trabajadores de cabina y del centro de atención remota de Autopista del Oeste según variables sociodemográficas: Edad, antigüedad y género.

**Hipótesis**

H1: A mayor nivel de Burnout, mayor nivel de estrategia de afrontamiento por Evitación o escape.

H2 Las mujeres mostrarán niveles más altos de Burnout en comparación con los hombres en el contexto del peaje de la Autopista del Oeste.

H3 A mayor antigüedad laboral menor nivel de Burnout.

H4 A mayor edad de los trabajadores menor nivel de Burnout.

H5 Se espera que los trabajadores del peaje que desempeñan el turno tarde, caracterizado por la hora pico y la mayor agresividad de los usuarios, presenten niveles más altos de Burnout en comparación con aquellos que trabajan en el turno mañana o noche en la Autopista del Oeste.

## Metodología de la investigación

### Diseño

Se llevo a cabo una investigación cuantitativa, de tipo no experimental de alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal (Hernández Sampieri et al., 2014).

### Participantes

La muestra estuvo conformada por 90 personas adultas, de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 52 años (M=36,30; DT=7,81) en trabajadores del peaje en cabina y en el centro de atención remota de Autopista del oeste, todos ellos residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Se adoptó un tipo de muestreo no probabilístico intencional.

Como criterio de exclusión, se constató que los participantes no estuvieran bajo tratamiento con un profesional de salud mental.

### Instrumentos

Se administraron los siguientes tres instrumentos autoadministrables:

**Cuestionario sociodemográfico confeccionado ad hoc** se indagó acerca de sexo, edad, antigüedad, puesto de trabajo, turno laboral, si se encuentra bajo tratamiento con un profesional de salud mental.

***Inventario de Burnout de Maslach*** **[MBI]** (Maslach et al., 1986; adaptación Argentina: Gilla et al., 2019). Es un cuestionario autoadministrable que evalúa los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y mide el desgaste profesional. Está compuesto por 22 ítems que se agrupan en 3 dimensiones: 1- Agotamiento emocional (ω = .90), el cual evalúa la vivencia de estar exhausto por las demandas del trabajo (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). 2- Despersonalización (ω = .70), evalúa las actitudes de frialdad y distanciamiento (ítems 5, 10, 11, 15, 22). 3- Realización personal (ω = .75), evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Para su puntuación se utilizan los siguientes puntos de corte: 1- Agotamiento emocional: bajo entre 0 y 18, medio 19 y 26 y alto entre 27 y 54. Despersonalización: bajo entre 0 y 5, medio 6 a 9 y alto entre 10 y 30. Realización personal: bajo entre 0 y 33, medio entre 34 y 39 y alto entre 40 y 56. Es una escala Likert con 7 anclajes de respuesta que van desde 0=nunca a 6=todos los días. La escala mostró adecuadas propiedades psicométricas, con una validez concurrente y discriminante, además posee confiabilidad test re-test.

***Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos*** **[CRI-A]** (Moos, 1993; adaptación Argentina: Mikulic y Crespi, 2008). Tiene 48 ítems con una escala tipo Likert con cuatro posibilidades de respuesta, de 0- Nunca a 3- Muchas veces. Se suman los ítems de las subescalas y se dividen por la cantidad de ellos que fueron respondidos, de esta forma, se obtiene el promedio de éstas. El coeficiente Alpha de Cronbach total de la escala es de 0.85. La escala posee validez factorial el cual lo informaron a través del índice de Kaiser- Meyer- olkin [KMO].

Cuenta con dos escalas globales que se dividen en distintas subescalas cada una: La Escala Global de Acercamiento o Aproximación y la Escala Global de Evitación. La Escala Global de Acercamiento está compuesta por subescalas como el Análisis

Lógico (ítems 1-9- 17-25-33-41), la Revalorización Positiva (Ítems 2-10-18-26-34-42), la Búsqueda de Orientación y Apoyo (Ítems 3-11-19-27-35-43), la Resolución de Problemas (Ítems 4-12-20-28-36-44) y la Búsqueda de Gratificaciones Alternativas (Ítems 7-15-23-31-39-47). Por otro lado, la Escala Global de Evitación incluye subescalas como la Evitación Cognitiva (Ítems 5-13-21-29-37-45) la Aceptación/Resignación (Ítems 6-14-22-30-38-46) y la Descarga Emocional (Ítems 8- 16-24-32-40-48). Estas subescalas permiten medir las estrategias cognitivas y conductuales utilizadas por los participantes para enfrentar o evitar el estrés en diversas situaciones.

**Procedimiento**

Los protocolos fueron administrados a través de la plataforma Google Forms, detallándose en la leyenda introductoria del instrumento los objetivos y fines de la investigación. Se difundió mediante redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram y Twitter.

Asimismo, se garantizó el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información suministrada. Las encuestas fueron entregadas a cada participante en el mismo orden, garantizando el control por equipación.

**Consideraciones éticas de la investigación**

En referencia a los aspectos éticos, el presente estudio, se realizará respetando los principios de la Declaración de Helsinki (2000) para investigación médica en seres humanos, en la cual se encuentra incluida la investigación del material humano y de información identificables.

## Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se emplearon medidas estadísticas descriptivas e inferenciales a través del software estadístico SPSS 25.0.

Se realizó el preprocesamiento de los datos, descartando posibles outliers. Luego, se aplicó una prueba de normalidad de Shapiro Wilk para evaluar la distribución de las variables, los resultados indicaron que las siguientes variables presentaron una distribución no normal: Agotamiento emocional, Análisis lógico, Reevaluación positiva, Evitación cognitiva, Aceptación y resignación, y Búsqueda de recompensas. Por otro lado, las siguientes variables mostraron una distribución normal: Despersonalización, Realización personal, Búsqueda de orientación y apoyo, Resolución de problemas, y Descarga emocional.

Posteriormente se procedió al análisis descriptivo de las variables utilizadas. Por otra parte, se hizo una prueba de correlación para vincular el constructo estudiado, Rho de Spearman y R de Pearson, con las variables Edad y Nivel Educativo. Además, se realizó una comparación de grupos entre Burnout entre trabajadores del peaje en cabina y en el centro de atención remota de Autopista del oeste. Por último, se realizó la comparación de grupos con las variables sociodemográficas, utilizando U de Mann Whitney, T de Student, H de Kruskall-Wallis y F de Anova.

# Resultados

## Análisis descriptivo de las variables

Respecto al género de las personas en la muestra, la mayoría eran mujeres (56.7%), seguidas por hombres (43.3%). En cuanto al puesto laboral, hubo una distribución equitativa entre quienes trabajan en la cabina y en CAR, representando cada grupo el 50% de la muestra. En términos de turno laboral, el 41.1% de los

participantes trabajaba en turno de mañana, el 28.9% en turno de tarde, y el 30.0% en turno de noche.

Por último, al analizar la antigüedad laboral, el 46.7% de los participantes contaba con menos de 10 años de experiencia laboral, mientras que el 53.3% tenía más de 10 años de antigüedad en su puesto (véase la Tabla 1).

**Tabla I.**

Datos descriptivos de las variables sociodemográficas

| Variable | Etiqueta | N | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| **Género** | Femenino | 51 | 56.7 |
| | Masculino | 39 | 43.3 |
| **Puesto laboral** | Cabina caja | 45 | 50,0 |
| | CAR | 45 | 50,0 |
| **Turno laboral** | Mañana | 37 | 41,1 |
| | Tarde | 26 | 28,9 |
| | Noche | 27 | 30,0 |
| **Antigüedad laboral** | Menos de 10 años | 42 | 46,7 |
| | Más de 10 años | 48 | 53,3 |
| **Variable** | **Media (DS)** | **Mínimo** | **Máximo** |
| **Edad** | 36,30 (7,81) | 18 | 52 |

**Tabla II**

Se analizaron diferentes Estrategias utilizadas por los participantes. Respecto a la dimensión Análisis Lógico se observó una media de 12,68 y un desvío típico de 3,015. Revaluación positiva, con una media de 13,06 y un desvío típico de 3,182. En cuando a la variable Búsqueda de sentido se observó una media de 10,36 y un desvío típico de 3,380. La variable Resolución de Problemas, con una media de 11,21, con un desvío típico de 3,461. Evitación Cognitiva con una media de 3,051. Aceptación/Resignación con una media de 3,467. Búsqueda de recompensas, con una media de 11,75 y un desvío típico de 3,268 y por último Descarga Emocional con una media de 9,56 y un desvío típico de 3,065.

En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, se evaluaron las dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, clasificadas en niveles bajo, medio y alto. En Agotamiento Emocional, el nivel bajo presentó un porcentaje de 22,2%, el nivel medio un 21,1% y el nivel alto un 56,7%. En Despersonalización, el nivel bajo correspondió al 23,3% de los participantes, el nivel medio al 33,3% y el nivel alto al 43,3%. Finalmente, en Realización Personal, el nivel bajo alcanzó el 96,7%, mientras que el nivel medio fue del 3,3%. (ver tabla II).

Tabla II. Análisis descriptivo de las variables

| | Estrategias de Afrontamiento | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Mínimo** | **Máximo** | **Media** | **Desvío Típico** |
| **Análisis lógico** | 4 | 18 | 12,68 | 3,015 |
| **Reevaluación positiva** | 5 | 18 | 13,06 | 3,182 |
| **Búsqueda de sentido** | 2 | 17 | 10,36 | 3,380 |
| **Resolución de problemas** | 3 | 18 | 11,20 | 3,461 |
| **Evitación cognitiva** | 3 | 17 | 11,21 | 3,051 |
| **Aceptación/resignación** | 2 | 17 | 9,65 | 3,467 |
| **Búsqueda de recompensas** | 3 | 17 | 11,75 | 3,268 |
| **Descarga emocional** | 3 | 16 | 9,56 | 3,065 |

| **Dimensión** | **Nivel** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|---|
| **Agotamiento Emocional** | Bajo | 20 | 22.2 |
| | Medio | 19 | 21.1 |
| | Alto | 51 | 56.7 |
| **Despersonalización** | Bajo | 21 | 23.3 |
| | Medio | 30 | 33.3 |
| | Alto | 39 | 43.3 |
| **Realización Personal** | Bajo | 87 | 96.7 |
| | Medio | 3 | 3.3 |

## Correlación entre variables

Se encontró una asociación positiva entre Edad con Antigüedad Laboral y Análisis Lógico, por lo tanto, se entiende que a mayor Edad, mayor Antigüedad Laboral y mayores niveles de Análisis Lógico.

Respecto a Antigüedad Laboral, correlacionó positivamente con Reevaluación Positiva, es decir, a mayor Antigüedad Laboral mayores niveles de Reevaluación Positiva.

En torno a las dimensiones de Burnout, siendo la primera Agotamiento Emocional, la misma que asoció de forma directa con Evitación Cognitiva y Búsqueda de Gratificaciones, por lo tanto, a mayores niveles de agotamiento emocional, mayores niveles de Evitación cognitiva y Búsqueda de Gratificaciones.

En segundo lugar, Despersonalización correlacionó de modo inversa con Análisis Lógico, entendiendo que, a mayor nivel de Despersonalización, menores niveles de Análisis Lógico. Además, Despersonalización se asoció de forma directa con Evitación Cognitiva y Búsqueda de Gratificaciones, es decir, a mayores niveles de Despersonalización, mayor nivel de Evitación cognitiva y Búsqueda de Gratificaciones.

Por último, Realización Personal se relacionó de modo positivo con Análisis lógico, Reevaluación positiva, Búsqueda de Orientación y Apoyo, Resolución de Problemas, Aceptación/Resignación y Descarga Emocional, por lo tanto, a mayor nivel de Realización Personal mayores niveles de Análisis lógico, Reevaluación positiva, Búsqueda de Orientación y Apoyo, Resolución de Problemas, Aceptación/Resignación y Descarga Emocional. (Ver tabla III)

Tabla III Correlación de Variables

| Variable | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 12. | 11. | 13. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Edad | - | **,465**** | ,060 | -,026 | 0,30 | ,220* | ,121 | ,147 | ,080 | -1,97 | -,017 | ,144 | 0,48 |
| 2. Antigüedad Laboral | | - | -,119 | -,112 | ,095 | ,233 | ,258* | ,166 | ,146 | -,069 | -,183 | ,123 | ,174 |
| 3.Agotamiento Emocional | | | - | ,633** | -,373 | -,060 | -,205 | ,145 | -,297 | ,303** | ,220* | -,146 | ,120 |
| 4.Despersonalización | | | | -- | -347** | -213* | -,148 | ,129 | -,146 | ,314** | ,215* | -,024 | ,177 |
| 5.Realización Personal | | | | | - | ,331** | ,529** | ,264* | ,485** | ,005 | -,117 | ,533** | ,209* |
| 6.Analisis Lógico | | | | | | - | ,633** | ,427** | ,537** | ,263* | ,137 | ,520** | ,362** |
| 7.Revaluacion Positiva | | | | | | | - | ,447** | ,653** | ,366** | ,225* | ,689** | ,539** |
| 8.Busqueda de orientación y apoyo | | | | | | | | - | ,464** | ,250* | -,006 | ,481** | ,536** |
| 9.Resolución de Problemas | | | | | | | | | - | ,102 | -,100 | ,586** | ,501** |
| 10.Busqueda de Gratificaciones | | | | | | | | | | - | ,526** | ,329** | ,358** |
| 11.Evitación Cognitiva | | | | | | | | | | | - | ,117 | ,312** |
| 12.Aceptación/Resignación | | | | | | | | | | | | - | ,473** |
| 13.Descarga Emocional | | | | | | | | | | | | | - |

*Nota.* n= 183. Estadístico Utilizado. Rho de Spearman. $^{*}p < .05$; $^{**}p < .01$.

**Diferencia de grupo**

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en Realización Personal entre Femeninos y Masculinos, siendo los participantes femeninos quienes tienen mayores niveles de Realización Personal. Asimismo, no se hallaron diferencias estadísticamente significativas en las variables entre los trabajadores del peaje en Cabina y del Centro de Atención Remota.

Tabla IV Diferencias de Grupo

| Variable | Femenino (n=51) | Masculino (n=39) | Z | U | p. |
|---|---|---|---|---|---|
| | Rangos Promedio | | | | |
| 1. Agotamiento Emocional | 44,20 | 47,21 | -,542 | 928,000 | ,588 |
| 2. Análisis Lógico | 45,27 | 45,79 | -,094 | 983,000 | ,925 |
| 3. Reevaluación Positiva | 47,50 | 42,88 | -,835 | 892,500 | ,404 |
| 4. Evitación Cognitiva | 47,22 | 43,26 | -,717 | 907,000 | ,473 |
| 5.Aceptación o Resignación | 47,57 | 42,79 | -,865 | 889,000 | ,387 |
| 6. Búsqueda de recompensas | 48,03 | 42,19 | -1,057 | 865,500 | ,290 |

| Variable | Femenino (n=51) | Masculino (n=39) | t. | gl. | p. |
|---|---|---|---|---|---|
| | Media | | | | |
| 7. Despersonalización | 8,82 | 10,07 | -1,132 | 76,271 | ,261 |
| 8. Realización Personal | 23,35 | 20,53 | 2,207 | 86,596 | ,030 |
| 9. Búsqueda de orientación y apoyo | 10,52 | 10,15 | ,520 | 66,541 | ,604 |
| 10. Resolución de problemas | 11,39 | 10,94 | ,600 | 72,510 | ,550 |
| 11. Descarga emocional | 9,86 | 9,17 | 1,049 | 75,016 | ,297 |

*Nota*. Estadístico Utilizado. U de Mann Whitney y T de Student $^{*}p < .05$; $^{**}p < .01$.

## Conclusión y discusión

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el fenómeno del Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del peaje, específicamente en aquellos que desempeñan labores tanto en las cabinas de peaje como en el centro de atención remota de Autopista del Oeste. Los resultados obtenidos ofrecen una comprensión más profunda sobre la relación entre estas variables y confirman parcialmente las hipótesis propuestas.

La hipótesis principal sostiene que, a mayor nivel de Burnout, mayor nivel de Estrategia de afrontamiento por Evitación o escape. En función de los resultados, esta hipótesis fue confirmada, ya que se observó que los trabajadores con niveles elevados de Agotamiento Emocional y Despersonalización tienden a utilizar estrategias de Evitación Cognitiva y Búsqueda de Gratificaciones Alternativas. Estos resultados coinciden con lo planteado por Lazarus y Folkman (1986, citado en Rosales Velásquez, 2023), quienes describen que las estrategias basadas en la evitación surgen como un mecanismo de protección frente a situaciones percibidas como incontrolables o desbordantes.

La segunda hipótesis planteaba que las mujeres mostrarían niveles más altos de Agotamiento Emocional en comparación con los hombres en el contexto del peaje de la Autopista del Oeste. Sin embargo, los resultados no confirmaron esta hipótesis, ya que no se encontraron diferencias significativas en el nivel de Agotamiento emocional entre géneros. Este hallazgo difiere de lo reportado por Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020), quienes sugieren que las mujeres suelen experimentar mayores niveles de agotamiento emocional debido a la carga combinada de demandas laborales y extralaborales. Una posible explicación para este resultado puede encontrarse en lo señalado por Lazarus y Folkman (1986, citado en Terradez et al., 2023), el estrés laboral y su impacto dependen en gran medida de la evaluación subjetiva del individuo y de los recursos percibidos para afrontarlo. Es posible que, en este contexto particular, las mujeres trabajadoras hayan desarrollado estrategias adaptativas más

efectivas, lo que podría equilibrar el impacto del estrés y prevenir mayores niveles de Agotamiento emocional.

Además, aunque no se observaron diferencias en el Agotamiento emocional, los resultados sí mostraron que las mujeres presentan niveles más altos de Realización Personal en comparación con los hombres. Este hallazgo puede interpretarse a la luz de lo expuesto por Guirao (2022), quien describe el eustrés como un tipo de estrés positivo que puede actuar como un motor para el desarrollo personal y el rendimiento óptimo. Las mujeres podrían estar canalizando el estrés de una manera que les permita encontrar mayor satisfacción y sentido en su trabajo, alineándose con la idea de que el estrés puede tener efectos diferenciados dependiendo de las estrategias de afrontamiento empleadas.

Respecto a la tercera hipótesis, que planteaba que, a mayor antigüedad laboral, menor nivel de Burnout, los resultados mostraron que no se confirmó en el sentido esperado, es decir, no se encontró una relación inversa entre estas variables. Sin embargo, los resultados indicaron que, a mayor antigüedad laboral, mayores niveles de Reevaluación Positiva como estrategia de afrontamiento, lo que sugiere una relación directa entre la experiencia laboral y el uso de esta estrategia. Este hallazgo permite confirmar parcialmente la hipótesis, ya que, aunque no se evidenció una disminución directa del nivel de Burnout con la antigüedad, sí se observó que los trabajadores con más años de experiencia tienden a emplear estrategias de Reevaluación Positiva que podrían actuar como un recurso protector frente al estrés. Este resultado concuerda con lo señalado por Lavanderos et al. (2024), quienes encontraron que la experiencia laboral prolongada puede contribuir al desarrollo de recursos psicológicos más efectivos para afrontar las demandas laborales.

Además, como lo plantean Lazarus y Folkman (1986, citado en Terradez et al., 2023), la Reevaluación Positiva es una estrategia clave que permite reinterpretar las situaciones laborales de manera constructiva, enfocándose en los aspectos positivos o en las oportunidades de aprendizaje derivadas de experiencias desafiantes. En este sentido, los trabajadores con mayor antigüedad podrían haber adquirido, a lo largo del tiempo, la habilidad de transformar situaciones estresantes en oportunidades para el crecimiento personal y profesional, lo que contribuye a su bienestar emocional.

Respecto a la cuarta hipótesis, que sugería que a mayor edad menor nivel de Burnout, fue confirmada al encontrarse una correlación negativa entre la edad y los niveles de agotamiento emocional. Esto está alineado con lo propuesto por Martínez (2023), quien argumenta que la madurez facilita la adquisición de estrategias de afrontamiento más adaptativas. Asimismo, Torres Lavanderos et al. (2024) y Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020) subrayan que la mayor edad está asociada con la capacidad de establecer relaciones positivas en el ámbito laboral y una reducción en la percepción de estrés, fortaleciendo los recursos emocionales frente a demandas laborales.

Por último, la quinta hipótesis sostuvo que los trabajadores del peaje que desempeñan el turno tarde, caracterizado por la hora pico y la mayor agresividad de los usuarios, presentarían niveles más altos de Burnout en comparación con aquellos que trabajan en los turnos mañana o noche. Esta hipótesis fue confirmada, ya que los resultados evidenciaron que los trabajadores del turno tarde presentaron niveles significativamente más altos de Agotamiento Emocional y Despersonalización. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Grundy et al. (2023), quienes concluyen que los entornos de alta presión incrementan el riesgo de Burnout. Asimismo, los resultados podrían explicarse por factores organizacionales específicos del contexto laboral, como la falta de contratación de personal suficiente, que podría aumentar la

carga de trabajo y reducir la capacidad de los empleados para manejar adecuadamente los picos de demanda. Además, es posible que la escasez de tiempos de descanso adecuados, limite las oportunidades de recuperación física y emocional de los trabajadores, incrementando su agotamiento a lo largo de la jornada. Otro posible factor sería la vigilancia constante a través de cámaras de monitoreo, que podría intensificar la percepción de falta de autonomía y aumentar la presión sobre el desempeño laboral. Por otro lado, la falta de procedimientos claros para la liberación y el levantamiento manual de barreras en momentos de largas filas podría exacerbar el estrés operativo, generando una sensación de desamparo frente a las demandas de los usuarios.

Finalmente, los hallazgos también son consistentes con lo señalado por Buitrago-Orjuela et al. (2021), quienes argumentan que la falta de apoyo organizacional en contextos de alta exigencia agrava el agotamiento emocional y la despersonalización.

En cuanto a las limitaciones y recomendaciones futuras derivadas de este trabajo, una de las principales limitaciones fue la administración de los protocolos de manera virtual. Esto pudo haber generado un efecto de fatiga en los participantes, especialmente debido a la cantidad de instrumentos administrados. Para mitigar esta cuestión, en futuras investigaciones se recomienda emplear versiones abreviadas de las escalas utilizadas, lo que podría reducir la carga cognitiva y aumentar la calidad de las respuestas.

Otra limitación fue el tamaño de la muestra y que la misma fue obtenida a través de un muestreo no probabilístico, lo que dificulta la generalización de los resultados. Sería interesante replicar este estudio con una muestra más numerosa y en diferentes zonas geográficas.

Asimismo, al tratarse de una investigación transversal, no fue posible evaluar el constructo estudiado a lo largo del tiempo, lo que limita la comprensión de su evolución y posibles variaciones temporales.

Entre las limitaciones más específicas, podría existir la presencia de un posible sesgo de respuesta en las encuestas. Los participantes podrían haber proporcionado respuestas socialmente deseables debido al temor de posibles repercusiones laborales o influencias relacionadas con su percepción del empleador.

Por último, factores contextuales como los turnos rotativos, la exposición prolongada al tráfico y al ruido, así como las condiciones climáticas extremas, podrían haber afectado las respuestas de los trabajadores. Estas variables influyen directamente en el nivel de estrés o fatiga reportado, impactando los resultados y limitando la capacidad para interpretar de manera precisa los datos obtenidos.

## Referencias bibliográficas


Alvarez Grundy, B. M., Díaz Izquierdo, L. F., Flores Estrada, B., y Rey Lázaro, D. F. (2022). *Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Perú del distrito de Miraflores,* 2022. https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/332

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 8*(2), 131-146.https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553.

Caballero, N. C. (2023). Estrés laboral y sus efectos en la salud mental: a propósito de un caso. *Revista Médica de Panamá-ISSN 2412-642X*, 77-83. http://ojs.revistasmedicas.org/index.php/rmdp/article/view/2193

Caya Zeballos, N. A., y Andia Esteves, V. A. (2022). *Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en promotores de ventas de empresas de telefonía de la ciudad de Arequipa.* https://hdl.handle.net/20.500.12590/17482.

Duque Mena, F. Y., Marín Restrepo, J. A., y Hernández Pineda, L. E. (2022). *Efectos del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones a nivel Latinoamérica* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/17374.

Duque Mena, F. Y., Marín Restrepo, J. A., y Hernández Pineda, L. E. (2022). *Efectos del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones a nivel Latinoamérica* (Proyecto de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Repositorio institucional Uniminuto. http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/17374.

Estrada Araoz, E. G., y Gallegos Ramos, N. A. (2020). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, *39*(6), 714-720. https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no6/8.pdf

González, M. L. G., González-Ocampo, G., Terés, M. C. Q., y Salazar, L. C. N. (2023). Burnout en profesores universitarios: autorregulación y corregulación como estrategias de afrontamiento. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, *21*(59), 147-172. https://doi.org/10.25115/ejrep.v21i59.6650.

Guirao, N. G. (2022). *El estrés laboral (burnout) como riesgo psicosocial en la Guardia Civil: un estudio exploratorio* (Proyecto de grado, Universidad de Murcia). http://hdl.handle.net/10201/117505.

Martínez, M. F. B., Martínez, J. C. H., y Hernández, Y. P. C. (2023). *Niveles de estrés laboral en asesores comerciales de una empresa de telecomunicaciones,* Villavicencio. http://repository.ucc.edu.co/bitstreams/3c3b3520-9713-4765-8e5e-b82dd1072ea1/download.

Lavanderos, A. T., Márquez, L. I. M., y Martínez, A. F. G. (2024). Relación entre estrés laboral y calidad de vida en salud en personal sanitario de primer nivel de atención. *Revista Sanitaria de Investigación*, *5*(2), 106. https://revistasanitariadeinvestigacion.com/relacion-entre-estres-laboral-y-calidad-de-vida-en-salud-en-personal-sanitario-de-primer-nivel-de-atencion/

Ordoñez, J. G., Ordoñez, S., y Zurita, S. A. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉNDO, 26*(2), 215-220. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/download/5337/5508.

Quintero-Febles, J. M., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., y Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. *EGLE, 7*(16), 92-104. https://www.revistaegle.com/index.php/eglerev/article/download/122/126.

Ramírez Machado, L. J., y Muñoz Monsalve, J. L. (2022). *Estrés Laboral: causas en empleados del área de cajas en Homecenter Molinos de Medellín* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17543/1/TP_RamirezLeidy-Mu%C3%B1ozJenny_2022.pdf

Reaño, E. Y. U. (2022). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adolescentes. *Horizonte de la Ciencia, 12*(22), 253-262. https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250018/570969250018.pdf.

Rosales Velásquez, M. J. (2023). Estrategias de afrontamiento y nivel de estrés de las enfermeras. Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología. https://hdl.handle.net/20.500.14414/18624

Terradez, M., Martino, P., Ramos, S., y Trossero, V. (2023). Estrés laboral y burnout en kinesiólogos/as con orientación en neurorrehabilitación en la ciudad de Rosario. *Revista Salud, Educación y Sociedad, 2*(1). https://revistaseys.ugr.edu.ar/index.php/inicio/article/download/18/32.

# Anexos

Mi nombre es Jimena, soy estudiante de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana [UAI], me encuentro realizando mi tesis de grado para lo cual necesito de su colaboración completando lo que a continuación se detalla.

Su participación es voluntaria, anónima y los datos recabados solo serán utilizados a los fines de la investigación. No hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo estimado de realización es de 10 minutos. ¡Muchas gracias por su participación!

**Consentimiento informado**

¿Acepta participar de la investigación?

Acepto: 1. Sí 2. No

¿Se encuentra bajo tratamiento con un profesional de salud mental?

1. Sí 2. No

**Datos sociodemográficos:**

A continuación se le pedirá información para comprender mejor el contexto:

a) Género: 1. Femenino 2. Masculino 3. No Binario
b) Por favor indique su edad (solo número de años) _____
c) Puesto laboral 1. Cabina 2. CAR (Centro de atención remota)
d) Turno laboral 1. Mañana 2. Tarde 3. Noche
e) Antigüedad Laboral 1. Menos de 10 años 2. De 10 años o más

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el. Por favor señale la frecuencia con la que experimenta cada situación con un número del 0 al 5, donde :0 =Nunca, 1= Pocas veces al año, 2= Una vez al mes o menos, 3= Una vez a la semana, 4= Unas pocas veces a la semana y 5= Todos los días.

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | |
| 4 | Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as. | |
| 5 | Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales. | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa. | |
| 7 | Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as. | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo. | |
| 9 | Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as. | |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente. | |
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo. | |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo. | |
| 14 | Creo que trabajo demasiado. | |
| 15 | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as. | |
| 16 | Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés. | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as. | |
| 18 | Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as. | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| 20 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. | |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. | |
| 22 | Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas. | |

El siguiente cuestionario contiene preguntas que se refieren a los problemas significativos que han tenido trascendencia en su vida. Por favor, piense en los problemas más importantes o las situaciones más estresantes que le hayan sucedido en los últimos doce meses. Si no ha tenido ningún problema relevante, piense en los problemas menos importantes que ha enfrentado en este último tiempo y luego elija uno de ellos. Conteste, por favor, cada una de las preguntas que se refieren al problema o situación.

| | Nunca | Una o dos veces | Algunas veces | Muchas veces |
|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Pensó en diferentes formas de solucionar estos problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | Nunca | Una o dos veces | Algunas veces | Muchas veces |
|---|---|---|---|---|
| 2. ¿Se dijo cosas a sí mismo para sentirse mejor? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 3. ¿Habló con su esposo/a u otro familiar sobre estos problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4. ¿Hizo un plan de acción para enfrentar esos problemas y lo cumplió? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 5. ¿Trató de olvidar todo? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6. ¿Sintió que el paso del tiempo cambiará las cosas, que esperar era lo único que podía hacer? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 7. ¿Trató de ayudar a otros a enfrentar problemas similares? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 8. ¿Se descargó con otras personas cuando se sintió enojado, deprimido, bajoneado o triste? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9. ¿Trató de salir de la situación, como para verla desde afuera y ser más objetivo? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 10. ¿Se dijo a Ud. mismo que las cosas podían ser peores? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 11. ¿Habló con algún amigo de estos problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 12. ¿Se esforzó tratando de hacer algo para que las cosas funcionaran? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 13. ¿Trató de evitar pensar en el problema? | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | Nunca | Una o dos veces | Algunas veces | Muchas veces |
|---|---|---|---|---|
| 14. ¿Se dio cuenta que no tenía control sobre los problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 15. ¿Se dedicó a nuevas actividades como nuevos trabajos o distracciones? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 16. ¿Hizo algo arriesgado tratando de tener una nueva oportunidad? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 17. ¿Se imaginó, una y otra vez, qué decir o hacer? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 18. ¿Trató de ver el lado positivo de la situación? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 19. ¿Habló con algún profesional (médico, sacerdote, etc.)? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 20. ¿Decidió lo que quería hacer y trató firmemente de conseguirlo? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 21. ¿Se imaginó o soñó un tiempo o un lugar mejor del que Ud. vivía? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 22. ¿Pensó que el destino se ocuparía de todo? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 23. ¿Trató de hacer nuevos amigos? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 24. ¿Se mantuvo alejado de la gente en general? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 25. ¿Trató de prever o de anticiparse a cómo resultaría todo? | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | Nunca | Una o dos veces | Algunas veces | Muchas veces |
|---|---|---|---|---|
| 26. ¿Pensó cuánto mejor estaba Ud. comparándose con otras personas con el mismo problema? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 27. ¿Buscó la ayuda de personas o de grupos con los mismos problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 28. ¿Trató de resolver los problemas, al menos en dos formas diferentes? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 29. ¿Evitó pensar en el problema, aun sabiendo que en algún momento debería pensar en él? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 30. ¿Aceptó los problemas, porque pensó que nada se podía hacer? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 31. ¿Leyó, miró televisión, o realizó alguna otra actividad como forma de distracción? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 32. ¿Gritó como forma de desahogarse? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 33. ¿Trató de encontrarle alguna explicación o significado a esa situación? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 34. ¿Trató de decirse a sí mismo que las cosas mejorarían? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 35. ¿Trató de averiguar más sobre esa situación? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 36. ¿Trató de aprender cómo hacer más cosas por sí mismo? | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | Nunca | Una o dos veces | Algunas veces | Muchas veces |
|---|---|---|---|---|
| 37. ¿Deseó que los problemas hubieran desaparecido o pasado? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 38. ¿Esperó que sucediera lo peor? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 39. ¿Le dedicó más tiempo actividades recreativas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 40. ¿Lloró y descargó sus sentimientos? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 41. ¿Trató de prever o de anticiparse a los nuevos pedidos que le harían? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 42. ¿Pensó cómo podrían estos sucesos cambiar su vida en un sentido positivo? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 43. ¿Rezó pidiendo ayuda o fuerza? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 44. ¿Tomó las cosas de una por vez? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 45. ¿Trató de negar lo serio que eran en realidad, los problemas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 46. ¿Perdió la esperanza de que alguna vez las cosas volvieran a ser como eran antes? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 47. ¿Volvió al trabajo o a otras actividades que lo ayudaran a enfrentar las cosas? | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 48. ¿Hizo algo que pensó que no iba a funcionar, pero por lo menos intentó hacer algo? | 0 | 1 | 2 | 3 |